



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y comportamiento organizacional en el área de
atención de una empresa privada de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Echegaray Evangelista, Brenda Ingrid Araceli (ORCID: 0000-0003-3398-3915)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios por estar siempre en mi camino.

A mis padres, por su amor incondicional, dedicación, sacrificio y principalmente porque siempre han formado parte importante de cada paso que he dado a pesar de mis errores y tropiezos. A mi Abue, por estar siempre conmigo, por quererme tanto y su apoyo desmedido cada vez que la he necesitado. A mi hermano por su cariño, complicidad y compañía los días de amanecida.


A toda mi familia y amigos, quienes me ayudaron a encaminar y darle forma a este trabajo, con su buena vibra, energía y su motivación para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradecer a la Universidad César Vallejo por brindarme los mejores profesores, herramientas y valores, para desarrollarlos en mi carrera profesional.

A cada uno de mis maestros, quienes a lo largo de mi formación universitaria, me brindaron sus experiencias y conocimientos, gracias por siempre demostrar sus ganas de enseñar, dedicación y paciencia, en especial a **Teresa Gonzales Moncada** y **Benito Larroche Cueto**, quienes sin tener obligaciones para conmigo, con su destreza, sapiencia y talento infinito, me asistieron en cada etapa del presente trabajo. Dra. Magaly Luna gracias por ayudarme cuando lo requería y por su asesoría durante todo este proceso.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 25-02-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña)

Brenda Ingrid Araceli Echegaray Evangelista

cuyo título es: "Inteligencia emocional y comportamiento organizacional en el área de atención de una empresa privada de Lima, 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) Diecisiete (letras).

Los Olivos, 14 de diciembre del 2019


.....
Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
PRESIDENTE


.....
MSc. Petronila Lilliana Malrena Fox
SECRETARIA


.....
Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Echegaray Evangelista Brenda Ingrid Araceli con DNI N° 41061498 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de diciembre del 2019



Echegaray Evangelista Brenda Ingrid Araceli

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de las variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
Juicio de expertos	22
2.5. Procedimiento	26
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	57
ANEXO 1	58
ANEXO 2	60
ANEXO 3	61
ANEXO 4	63
ANEXO 5	69
ANEXO 6	70

Índice de tablas

TABLA 1. Matriz de Operacionalización.	20
TABLA 2. Validez de instrumento mediante juicio de expertos.	22
TABLA 3. Resumen de procesamiento de casos.	24
TABLA 4. Estadísticas de fiabilidad.	24
TABLA 5. Rango de valores de Cronbach.	24
TABLA 6. Resumen de procesamiento de casos.	25
TABLA 7. Estadísticas de fiabilidad.	25
TABLA 8. Rango de valores de Cronbach.	25
TABLA 9. Inteligencia emocional (agrupada).	27
TABLA 10. Autoconocimiento (agrupada).	28
TABLA 11. Autorregulación (agrupada).	29
TABLA 12. Motivación (agrupada).	30
TABLA 13. Empatía (agrupada).	31
TABLA 14. Habilidades sociales (agrupada).	32
TABLA 15. Comportamiento organizacional (agrupada).	33
TABLA 16. Desempeño (agrupada).	34
TABLA 17. Compromiso de las personas (agrupada).	35
TABLA 18. Fidelidad (agrupada).	36
TABLA 19. Satisfacción en el trabajo (agrupada).	37
TABLA 20. Ciudadanía organizacional (agrupada).	38
TABLA 21. Tabla de correlación	39
TABLA 22. Correlaciones no paramétricas	40

Índice de figuras

Figura 1. Inteligencia emocional (agrupada).	27
Figura 2. Autoconocimiento (agrupada).	28
Figura 3. Autorregulación (agrupada).	29
Figura 4. Motivación (agrupada).	30
Figura 5. Empatía (agrupada).	31
Figura 6. Habilidades sociales (agrupada).	32
Figura 7. Comportamiento organizacional (agrupada).	33
Figura 8. Desempeño (agrupada).	34
Figura 9. Compromiso de las personas (agrupada).	35
Figura 10. Fidelidad (agrupada).	36
Figura 11. Satisfacción en el trabajo (agrupada).	37
Figura 12 Ciudadanía organizacional (agrupada).	38

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Inteligencia emocional y comportamiento organizacional en el área de atención de una empresa privada de Lima 2019, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en el área de atención de una empresa privada de Lima.

En esta investigación se plantean dos variables: inteligencia emocional y comportamiento organizacional. Por lo cual, se desarrolló una investigación en la que se aplica un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, conformado por una población de 40 personas, colaboradores del área de atención en una empresa privada de Lima, se realizó un censo y se aplicó un cuestionario como instrumento para recolectar datos a fin de evaluar la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional, con la finalidad de demostrar que existe relación significativa entre ambas variables. Los datos obtenidos fueron procesados mediante la aplicación del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25 y Excel 2019. La validación del instrumento fue realizada por el juicio de 4 expertos, además se realizó la prueba de confiabilidad con el Alfa de Cronbach.

Palabras clave: Inteligencia emocional, comportamiento organizacional.

Abstract

The present research work entitled Emotional intelligence and organizational behavior in the area of attention of a private company of Lima 2019, had as a general objective to determine if there is a relationship between emotional intelligence and organizational behavior in the area of attention of a private company of Lima.

In this research, two variables are proposed: emotional intelligence and organizational behavior. Therefore, an investigation was developed in which a quantitative approach is applied, of applied type, non-experimental design of cross-sectional and correlational descriptive level, consisting of a population of 40 people, collaborators of the attention area in a private company In Lima, a census was conducted and a questionnaire was applied as an instrument to collect data in order to evaluate emotional intelligence and organizational behavior, in order to demonstrate that there is a significant relationship between both variables. The data obtained were processed through the application of the SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences) version 25 and Excel 2019. The validation of the instrument was carried out by the trial of 4 experts, in addition the reliability test was carried out with the Cronbach Alpha.

Keywords: Emotional intelligence, organizational behavior.